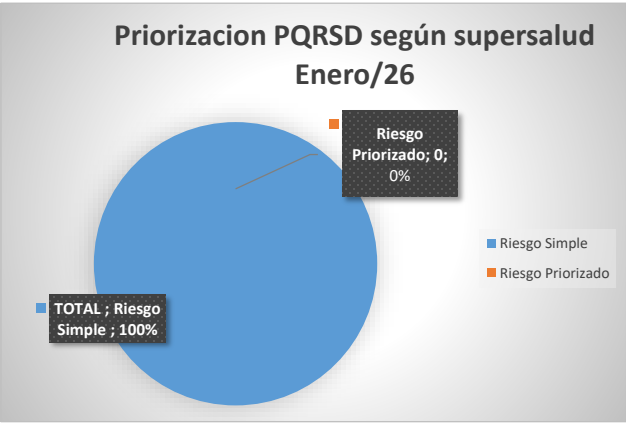
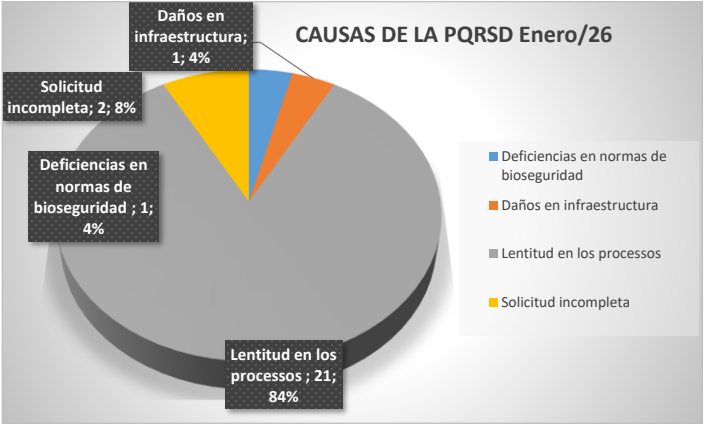
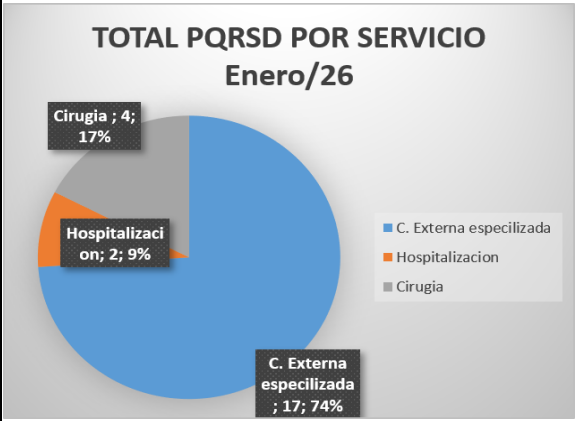




NIT: 892115210-5
COD: 4465000286

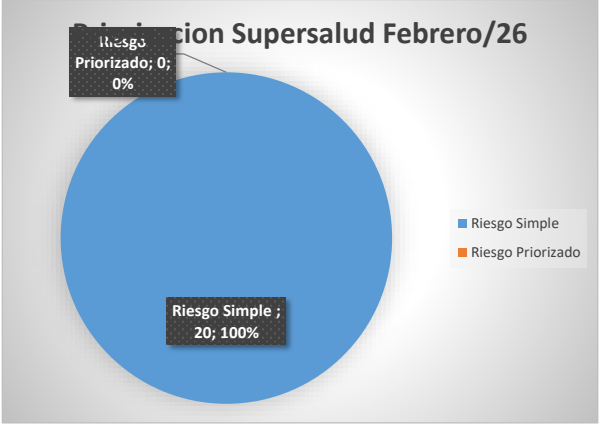
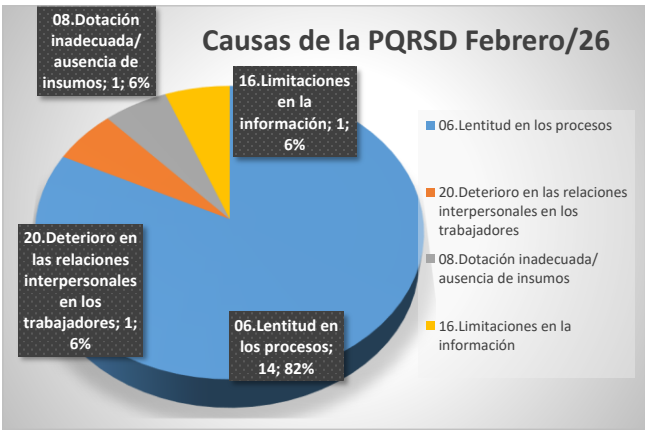
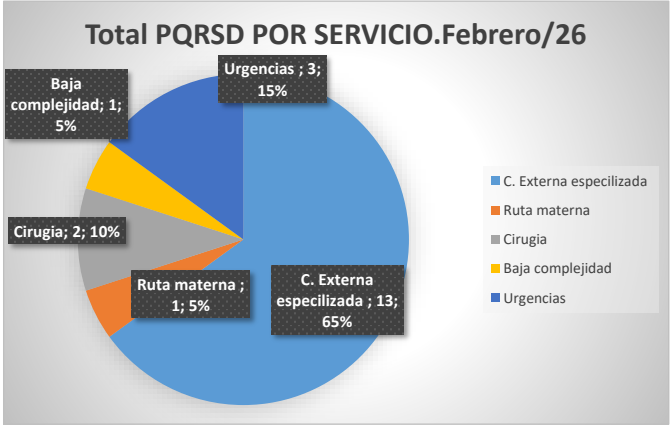
FORMATO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

ENERO VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRS	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO	TOTAL	CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	TOTAL
C. Externa especializada	17	Riesgo Simple	27	cajacopi	21	11:= Menor de Edad	6	Deficiencias en normas de bioseguridad	1	menor de edad	1	4:= Centro de Atencion (Presencial)	3	Respuesta Directa	4
Hospitalizacion	2	Riesgo Priorizado	0	Otra Eps	2	No Aplica	21	Daños en infraestructura	1	8:= No aplica	26	1:= Correo Electronico	24	Traslado a otra entidad	23
Cirugia	4			Sanitas	3			Lentitud en los procesos	21						
Baja complejidad	2			AnasWayuu	1			Solicitud incompleta	2						
Imagen Dx	2							Barreras en la atencion	1						
								Limitacion en la informacion que se debe brindar al usuario	1						
TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27	TOTAL	27



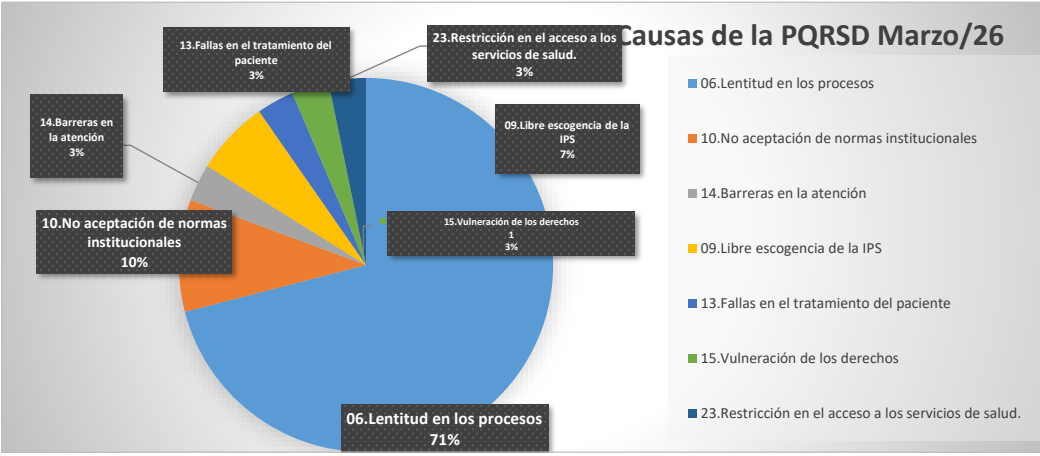
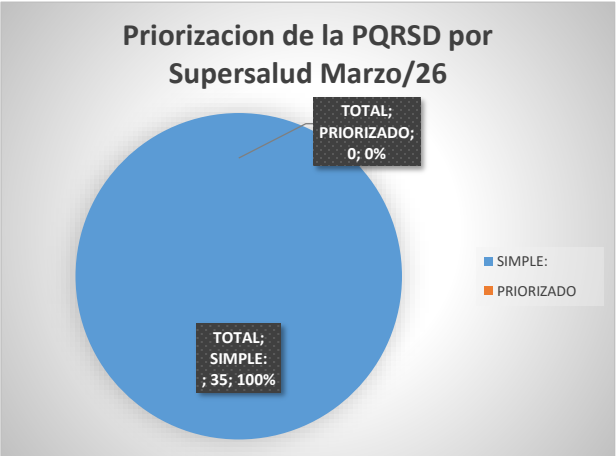
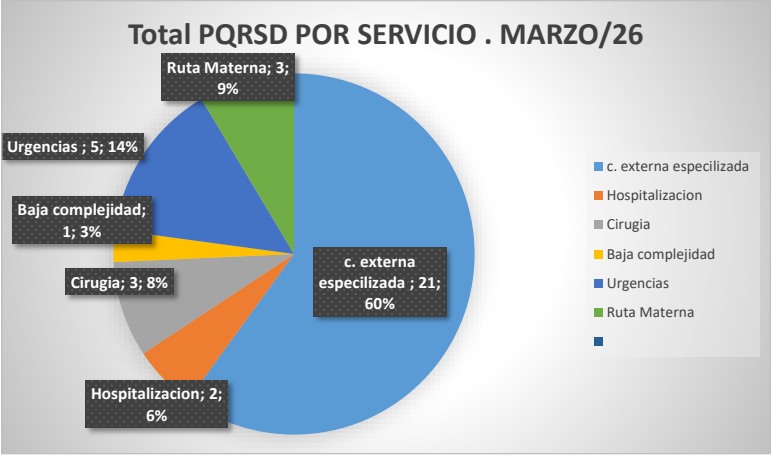
EN CONCLUSION EN EL MES DE ENERO/26, HAY UN TOTAL DE 6 PQRS CORRESPONDIENTES A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA ESE. El restante correspondiente a 21 insatisfacciones corresponde a la EPS CAJACOPI

FEBRERO VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRS	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO	TOTAL	CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	TOTAL
C. Externa especializada	13	Riesgo Simple	20	Cajacopi	12	Menor en riesgo	0	06.Lentitud en los procesos	14	No aplica	20	Correo electronico		Respuesta directa	20
Ruta materna	1	Riesgo Priorizado	0	Sanitas	2	No aplica	20	20.Deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores	1			Centro de atencion: :	20	Traslado a otra entidad	
Cirugia	2			Nueva eps	4			08.Dotación inadecuada/ ausencia de insumos	1			Formulario Web: PQRS			
Baja complejidad	1			Dusakawi	1			16.Limitaciones en la información	1						
Urgencias	3			Colsanitas	1			05.Mala calidad del servicio	1						
								24.Solicitud incompleta y no procedente	2						
TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20	TOTAL	20



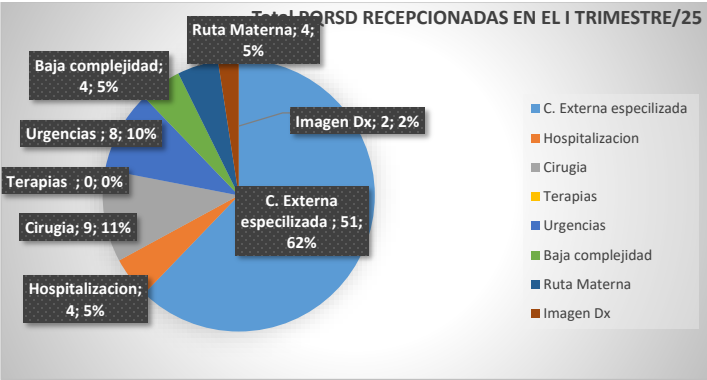
EN CONCLUSION EN EL MES DE FEBRERO/26, HAY UN TOTAL DE 7 PQRSD CORRESPONDIENTES A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA ESE. 1 FELICITACIONES DE UN USUARIO A TODO . El restante correspondiente a 13 insatisfacciones corresponde a la EPS CAJACOPI

MARZO VIGENCIA: 2026															
SERVICIO	TOTAL	CLASIFICACION DEL RIESGO PQRS	TOTAL	EAPB	TOTAL	POBLACION	TOTAL	CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL	GRUPO ETNICO		CANAL DE PRESENTACION	TOTAL	(Tramite) *Traslado a otra entidad 1 *Proceso disciplinario 2 *Respuesta directa 3	Cantidad
c. externa especilizada	21	SIMPLE:	35	Dusakawi	2	7:= No aplica	34	06.Lentitud en los procesos	22	4:= Indigena	2	1:= Correo Electronico	31	Traslado a otra entidad 1	28
Hospitalizacion	2	PRIORIZADO	0	Nueva Eps	13	persona en estado de gestacion	1	10.No aceptación de normas institucionales	3	7:= No aplica	33	4:= Centro de Atencion (Presencial)	4	Respuesta directa 3	7
Cirugia	3			Sanitas	6			14.Barreras en la atención	1						
Baja complejidad	1	Es de mucha importancia informar que desde la supersalud se Recibiron 9 PQRS .		SOAT	0			09.Libre escogencia de la IPS	2						
Urgencias	5			Anaswayuu	0			13.Fallas en el tratamiento del paciente	1						
Ruta Materna	3			Cajacopi	12			15.Vulneración de los derechos	1						
				otras EAPB	2			23.Restricción en el acceso a los servicios de salud.	1						
								24.Solicitud incompleta y no procedente	4						
TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35	TOTAL	35

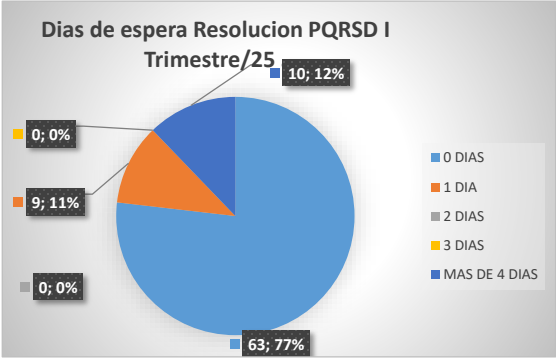


EN CONCLUSION EN EL MES DE MARZO/26, HAY UN TOTAL DE 8 PQRSD CORRESPONDIENTES A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA ESE. 1 FELICITACIONES DE UN USUARIO A TODO . El restante correspondiente a 27 insatisfacciones corresponde a la EPS CAJACOPI

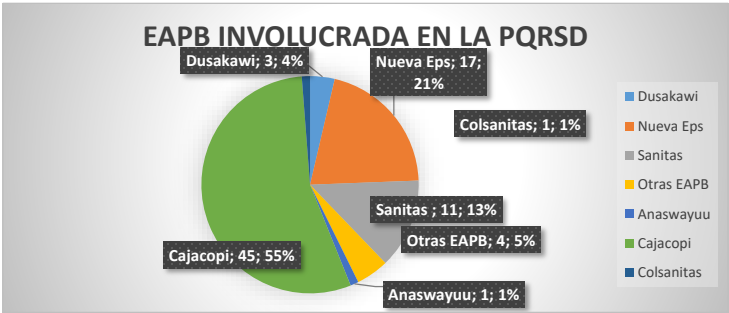
SERVICIO	TOTAL	%
C. Externa especializada	51	44%
Hospitalización	4	14%
Cirugia	9	9%
Terapias	0	3%
Urgencias	8	14%
Baja complejidad	4	6%
Ruta Materna	4	6%
Imagen Dx	2	3%
Total	82	100



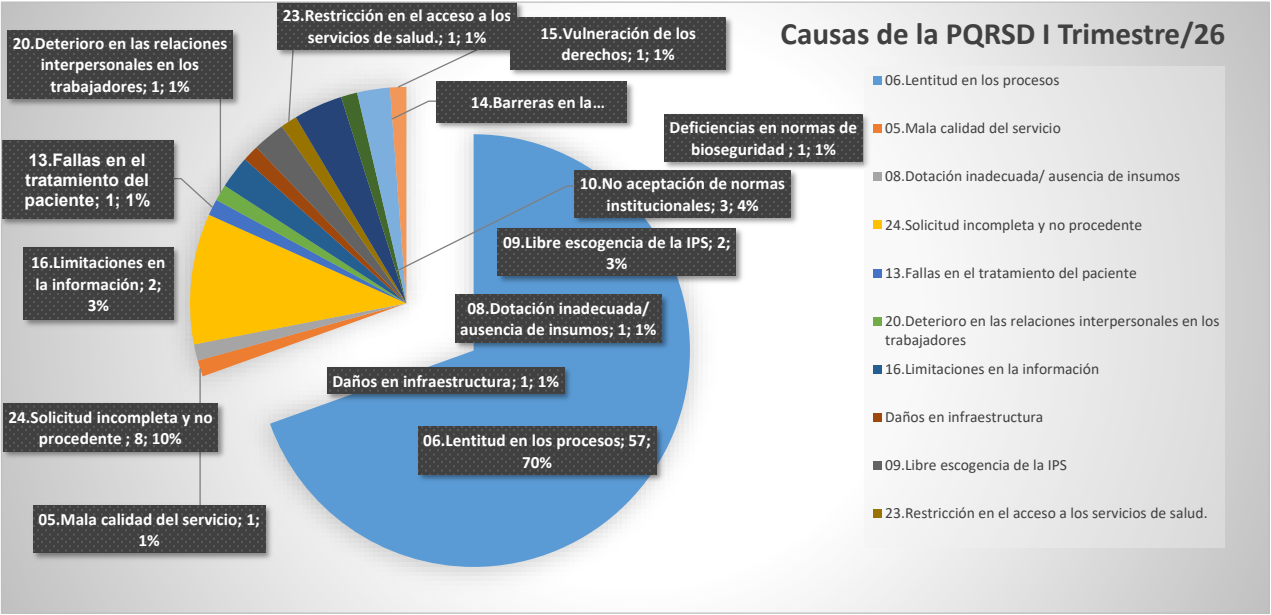
DIAS DE ESPERA en la resolucion de la PQRS	TOTAL	%
0 DIAS	63	77%
1 DIA	9	11%
2 DIAS	0	0%
3 DIAS	0	0%
MAS DE 4 DIAS	10	12%
	82	100%



EAPB	TOTAL	%
Dusakawi	3	6%
Nueva Eps	17	29%
Sanitas	11	15%
Otras EAPB	4	3%
Anaswayuu	1	12%
Cajacopi	45	29%
Colsanitas	1	3%
TOTAL	82	100



CAUSAS DE LA PQRS	TOTAL
06.Lentitud en los procesos	57
05.Mala calidad del servicio	1
08.Dotación inadecuada/ ausencia de insumos	1
24.Solicitud incompleta y no procedente	8
13.Fallas en el tratamiento del paciente	1
20.Deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores	1
16.Limitaciones en la información	2
Daños en infraestructura	1
09.Libre escogencia de la IPS	2
23.Restrictión en el acceso a los servicios de salud.	1
10.No aceptación de normas institucionales	3
Deficiencias en normas de bioseguridad	1
14.Barreras en la atención	2
15.Vulneración de los derechos	1
	82



EN CONCLUSION EN EL I TRIMESTRE /26, SE RADICARON 21 PQRSDF , ESTAS INCONFORMIDES SE REFIEREN A DEBILIDADES OBSERVADAS POR LOS USUARIOS T FAMILIAS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOs DE LA ESE. 1 FELICITACIONES DE UN USUARIO A TODOS LOS FUNCIONARIOS . **EL RESTANTE DE LAS INCONFORMIDADES , O SEA 61 PQRS** CORRESPONDEN A LAS INSATISFACCIONES DE LOS USUARIOS CON LA EPS CAJACOPI , QUIENES RADICARON SU INCONFORMIDAD EN LA SUPERSALUD.